

# Assistance clients

## L'expertise Roche au bout du fil

*Expliquer la marche à suivre après une coupure de courant, guider un utilisateur dans une opération de maintenance, réaliser un diagnostic à la suite de l'apparition d'un message analytique, repartir après un « plantage » informatique... Du lundi au vendredi, les 26 collaborateurs de l'assistance clients Roche Diagnostics aident les laboratoires à mener leur activité dans les meilleures conditions. Avec trois priorités : rapidité de la prise en charge, traçabilité complète, qualité du diagnostic et des solutions apportées.*



« Nous recevons en moyenne 5 000 appels par mois et constatons qu'ils sont de plus en plus longs, car motivés par des demandes plus complexes. » Responsable de l'assistance et de la formation clients, Catherine Bourget s'assure au jour le jour de la bonne marche d'un service qui, du côté des biologistes, participe à la qualité au quotidien et, parfois, à la continuité d'exploitation du laboratoire.

Les questions qui concernent l'application des systèmes (utilisation des logiciels, rendu des résultats...) sont résolues directement dans 98% des cas, un chiffre record. Les problèmes de SAV (anomalie de fonctionnement, panne, etc.) sont réglés à 62% par téléphone. Quant aux cas restants, ils donnent lieu, après diagnostic, à l'intervention d'un des 79 ingénieurs de maintenance répartis sur le territoire.

« La communication avec ces ingénieurs est d'autant plus efficace que nous utilisons le même logiciel de suivi, partagé également avec l'équipe commerciale, précise Catherine Bourget. Le répertoire clients, le descriptif des appels, le suivi des demandes et des interventions sont enregistrés dans la même base. Tout le monde est au même niveau d'information. »

### Les questions qui concernent l'application des systèmes sont résolues directement dans 98% des cas

Clarify – c'est le nom du logiciel – est d'ailleurs utilisé par l'ensemble des collaborateurs du groupe Roche, d'où une mise en commun internationale des don-

nées fournies par les clients. À titre d'exemple, un pic d'appels dans plusieurs pays concernant un même réactif déclenchera une alerte, des investigations et, si nécessaire, des mesures

### Faits et chiffres

- Service basé au siège français de **Roche Diagnostics**, à Meylan, près de Grenoble
- **5 000 appels** par mois (demandes d'informations ou résolutions de problèmes)
- **26 collaborateurs** de niveau DUT à ingénieur associant des compétences scientifiques, techniques et informatiques ; moyenne d'âge : 37 ans
- **Ouverture** du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h30 ; dans le cadre d'un contrat SAV, astreinte technique le samedi de 8h30 à 17h30 pour la majorité des appareils
- **75% d'utilisateurs** «tout à fait satisfaits» (enquête 2008)



### Pour optimiser vos appels...

- Le référent du système est le meilleur interlocuteur de Roche.
- Composez le numéro de téléphone de la gamme de produits concernée.
- Notez le numéro de série du système concerné.
- Demandez-nous le numéro du dossier pour le suivi et votre traçabilité.
- Vous pouvez nous laisser un message 24 h/24.

**Travail en open space pour partager l'information, télémaintenance dans les cas difficiles : l'assistance clients se donne les moyens d'intervenir vite et bien.**



correctives telles que le reciblage des contrôles pour le kit concerné.

Toutefois, la qualité des réponses repose avant tout sur les 26 collaborateurs du service. Leurs domaines de compétence sont étendus et complémentaires : mesures physiques, électronique, génie biomédical, analyses biologiques, informatique... Ils couvrent ainsi l'ensemble des gammes Roche : systèmes, réactifs et logiciels de supervision.

L'agencement des postes de travail leur permet de partager en permanence l'information avec leurs collègues. Ils étoffent encore leurs acquis grâce à des réunions mensuelles de partage d'expériences

avec les formateurs, chargés des stages de perfectionnement sur les instruments. Cette « chaîne d'expertise » est encore plus solide quand les assistants ont comme interlocuteur le référent du laboratoire pour le système concerné. *« C'est une notion sur laquelle nous insistons beaucoup, note Catherine Bourget. Nous incitons les laboratoires à nommer ces référents. Nous les formons sur leur site puis à Meylan dans le cadre d'un stage. Lors de leur venue, ils visitent l'assistance clients et font connaissance avec leurs interlocuteurs. Et c'est en dialoguant avec eux que nous apportons l'aide la plus efficace aux laboratoires. »*

### « Nous archivons la totalité des appels pendant plusieurs années à des fins de traçabilité »

La télémaintenance est une autre carte maîtresse du service. Elle permet de réaliser à distance le diagnostic d'un problème de qualité (la dérive lente ou subite d'un paramètre, par exemple), le déblocage d'un système informatique ou l'installation « pédagogique » et commentée d'un nouveau test, sous l'œil du technicien qui l'utilisera par la suite.

Pour les demandes relatives à l'informatique, en particulier au MPL, la télémaintenance est employée dans 60 % des cas, au moyen d'une ligne dédiée. *« En dix ans, les biologistes sont passés de monopostes à des structures multipostes en réseaux complexes qui gèrent un voire plusieurs laboratoires, rappelle Catherine Bourget. Nous pouvons être confrontés à des problèmes qui bloquent l'activité du laboratoire et doivent donc être résolus au plus vite. »*

Qu'on se rassure, une grande partie des appels concerne seulement des demandes d'informations : envoi d'une fiche technique, valeurs pour un lot de contrôle, marche à suivre pour une action de maintenance, accompagnement d'un technicien qui remplace le titulaire en vacances... Autant de « détails » qui alimentent le quotidien d'un laboratoire et sont mieux vécus quand la réponse est au bout du fil dans un délai bref !

Enfin, quel que soit le sujet, l'assistance clients est une mémoire vivante des échanges entre les clients et Roche. *« Nous archivons la totalité des appels pendant plusieurs années à des fins de traçabilité, et, sur demande ponctuelle, nous pouvons fournir le détail d'un appel précis »,* indique Catherine Bourget. Un « plus » appréciable à l'heure où les démarches d'accréditation se généralisent.

**Contact Roche Diagnostics :**  
[catherine.bourget@roche.com](mailto:catherine.bourget@roche.com)